

BOX 3

Ascolto diffuso

La mappatura dell'ascolto diffuso, per una Chiesa "in uscita"

L'ascolto delle persone in difficoltà all'interno della più vasta comunità cristiana locale non è un tipo di attività che si esaurisce nell'ambito dei centri di ascolto promossi e/o gestiti dalla Caritas (diocesana, parrocchiale, ecc.). In effetti, vi sono sul territorio numerose esperienze di ascolto "diffuso" che sfuggono alla dimensione del centro di ascolto, in quanto vengono effettuate presso contesti e luoghi operativi di diversa natura, non necessariamente strutturati sotto forma di servizio "help-desk". Può quindi accadere che, in un territorio locale, molte persone e famiglie in difficoltà si trovino a raccontare la loro storia di disagio presso contesti assistenziali di varia natura, all'interno dei quali sono presenti operatori e volontari che non hanno l'ascolto come *mission* centrale della loro attività. Tra l'altro, molti di questi modelli di ascolto non sono strutturati in modo consapevole, ma sono presenti tra le pieghe dell'operatività: "ogni occasione è buona per ascoltare". Di conseguenza, gli operatori coinvolti in queste situazioni di ascolto informale non sono sempre consapevoli della preziosa attività di osservazione e monitoraggio dei fenomeni di povertà da loro svolta. La conoscenza di tali esperienze di ascolto diffuso nel territorio può essere di estrema utilità, sotto vari punti di vista:

- l'ascolto diffuso può riguardare contesti e situazioni territoriali in cui non è presente un centro di ascolto;
- si ascoltano persone che, per diversi motivi, non si rivolgono ai centri di ascolto;
- si riescono ad approfondire situazioni e dinamiche di povertà che tendono a non emergere nell'ambito dei centri di ascolto;
- è possibile venire in contatto con nuovi servizi, con cui avviare un lavoro in rete e di coordinamento (azione propria del mandato della Caritas);
- dal punto di vista dell'*Osservatorio delle povertà e delle risorse*, scoprire che all'interno di un territorio vi sono situazioni inedite, sommerse o poco approfondite di povertà, e che tali situazioni sono ascoltate da determinati enti/organismi di assistenza, con cui è possibile avviare un contatto, può essere molto utile per il lavoro sul campo ma anche al fine di completare e integrare la lettura e l'analisi di un territorio.

Come individuare all'interno di un territorio la presenza di tali prassi di ascolto, diverse da quelle rintracciabili all'interno della dimensione Caritas?

Uno studio di ricerca-azione promosso da Caritas Italiana presso quattro diocesi della Lombardia (Brescia, Crema, Milano e Vigevano) e un territorio parrocchiale di Roma, ha consentito di predisporre uno strumento di mappatura, replicabile anche in altri contesti. Si tratta di una scheda di rilevazione, utilizzabile in formato Excel o Word, che ha lo scopo di individuare e conoscere meglio quei soggetti /enti che, nell'ambito del loro raggio di azione, effettuano delle azioni di ascolto delle povertà. E' bene sottolineare che tali azioni di ascolto non presuppongono sempre l'utilizzo di strumenti professionali di ascolto e di raccolta dati, in quanto molti esempi di ascolto diffuso si caratterizzano proprio per un elevato livello di informalità, all'interno di una dimensione operativa di tipo prevalentemente relazionale.

Il lavoro di mappatura può essere realizzato concretamente dall'Opr, in stretta collaborazione con i referenti dei CdA e di altri servizi di promozione umana. Allo scopo di attuare una mappatura il più possibile esaustiva ed efficace, la rilevazione andrebbe condotta in via progressiva, partendo da un territorio limitato (parrocchiale, zonale, ecc.). Vanno contattati in prima battuta il parroco e i referenti delle Caritas parrocchiali e dei Centri di Ascolto locali (se presenti). Lo scopo di questo primo contatto è quello di individuare alcuni luoghi e attori dell'ascolto diffuso nel territorio, da cui partire per allargare successivamente l'azione di mappatura (includendo soprattutto enti e soggetti ecclesiali lontani dall'azione operativa della Caritas). Ricordiamo una volta ancora che questo tipo di mappatura intende limitarsi alla sola dimensione ecclesiale locale, alla quale i contenuti della scheda verranno poi restituiti e resi oggetto di riflessione e analisi condivisa. I contenuti possono comunque essere riportati nella tabella in modo distinto, secondo il grado di collegamento/collaborazione con la parrocchia.

La scheda prevede 7 campi di osservazione, a compilazione libera e aperta (*vedi scheda 1*):

- a) **Chi ascolta?** All'interno di tale sezione è necessario descrivere il tipo di operatori coinvolti nell'attività del servizio e che sono protagonisti di forma di ascolto, di varia natura;
- b) **In quale tipo di servizio?** Il compito di questa domanda è quello di descrivere il contesto entro cui si sviluppa l'esperienza di ascolto.
- c) **Chi ha promosso/gestisce il servizio?**
- d) **Che tipo di povertà viene ascoltata/intercettata?** Gli operatori del servizio/ente possono descrivere in questa risposta i tipi di persone che si rivolgono al servizio e che sono prese in carico/ascoltate. Se possibile, è utile descrivere e quantificare in qualche modo il profilo dell'utenza media e il volume di attività svolto dal servizio.
- e) **Nell'ambito del servizio sono previsti momenti specifici di ascolto/approfondimento delle persone/situazioni?** La domanda ha lo scopo di capire se l'ascolto costituisce un elemento di lavoro strutturato dell'operatore o se rappresenta piuttosto un semplice momento di relazionalità informale, nella dimensione operativa del servizio.
- f) **Vengono utilizzati strumenti di raccolta dati/registrazione delle informazioni?** In questo modo è possibile venire a conoscenza dei metodi con cui vengono raccolte le informazioni ascoltate (questo tipo di informazione è utile anche per gli operatori dei CdA e dell'Opr: si viene a conoscenza di nuovi metodi/prassi di raccolta dati; è possibile inserire dati e informazioni all'interno di un report sulle povertà, ecc.
- g) **Esiste un lavoro di rete anche con altre realtà presenti sul territorio, istituzioni o altre associazioni?** Con questo tipo di informazione è possibile comprendere se l'ente/servizio lavora in modo isolato o se è inserito di determinate rete o coordinamenti.

Una volta compilata, la scheda può essere condivisa e resa oggetto di riflessione in ambito locale, sia presso la parrocchia o le parrocchie coinvolte che presso la Caritas Diocesana. Dal punto di vista degli operatori dell'ascolto e della promozione umana i contenuti della scheda possono essere utili in diverse modalità: di progettazione di servizi, avvio di forme di collaborazione con soggetti esterni alla tradizionale rete di interlocutori della Caritas diocesana, conoscere meglio situazioni e povertà sommerse o inedite, ecc. Dal punto di vista dell'Osservatorio delle povertà, i contenuti della scheda possono essere utili per ampliare la conoscenza del territorio. A tale riguardo, è possibile ristrutturare la logica della scheda, riportando i contenuti raccolti secondo il tipo di povertà intercettata dai servizi rilevati sul territorio (*vedi scheda 2*).

SCHEDA 1 - FACSMILE DI SCHEDA DI MAPPATURA DELL'ASCOLTO DIFFUSO

DIMENSIONI	Dentro/in collegamento con la parrocchia		Fuori/senza collegamenti con la parrocchia	
	Doposcuola Salesiano	...	"La follia di Giovanni" Ambulatorio sanitario di strada	...
Chi ascolta? (descrivere il tipo di operatori)	Operatori volontari, soprattutto pensionati, ex docenti; un paio di ragazzi del servizio civile; una giovane responsabile, laureata in Scienze della Formazione, con contratto a progetto		Tutti volontari, medici e infermieri, ostetriche	
In quale tipo di servizio? (descrivere il contesto entro cui si sviluppa l'esperienza di ascolto)	Locali c/o Oratorio della Parrocchia Don Bosco		c/o container in piazza, di fronte oratorio salesiano	
Chi ha promosso/gestisce il servizio?	Comunità salesiana e operatori dell'Oratorio		Associazione di volontariato "Condividi"	
Che tipo di povertà viene ascoltata/intercettata? (descrivere i tipi di persone che si rivolgono al servizio e che sono prese in carico/ascoltate; quantificare le presenze medie se possibile)	Ragazzi italiani e stranieri in grave difficoltà scolastica, di età compresa tra 11 e 16 anni. Non provengono tutti da famiglie in difficoltà economica. Attualmente sono una decina.		Persone senza dimora, immigrati sprovvisti di documenti, di permesso di soggiorno o in attesa di regolarizzare la propria posizione in Italia. Persone con gravi problemi economici, tossicodipendenti	
Nell'ambito del servizio sono previsti momenti specifici di ascolto/approfondimento delle persone/situazioni?	I ragazzi vengono continuamente ascoltati, non in modo strutturato. Anche le famiglie vengono ascoltate, nel corso di incontri periodici di valutazione. Il servizio prevede anche dei momenti di confronto con gli operatori scolastici e degli assistenti sociali del territorio		Con le persone si instaura un rapporto di amicizia e informale, ogni momento è buono per ascoltare	
Vengono utilizzati strumenti di raccolta dati/registrazione delle informazioni?	Vengono utilizzati dei quaderni di osservazione e valutazione dei singoli ragazzi; si compila all'ingresso un questionario anagrafico di primo accesso per ogni ragazzo		Solo una scheda di tipo sanitario per i casi più strutturati, altrimenti nessun tipo di sistema di raccolta dati	
Esiste un lavoro di rete anche con altre realtà presenti sul territorio, istituzioni o altre associazioni?	Si lavora soprattutto con le scuole del territorio, che segnalano i casi da seguire, ma anche con i servizi sociali municipali. Poco o nullo il lavoro di rete con la Caritas parrocchiale e il centro di ascolto Caritas		Le autorità sanitarie locali sono informate e mantengono con il servizio un rapporto di collaborazione. Poco o nullo il rapporto con la dimensione parrocchiale	

SCHEDA 2 - FACSMILE DI SCHEDA DI MAPPATURA DELL'ASCOLTO DIFFUSO

BISOGNI	Nome del servizio che risponde al bisogno	Chi ascolta? (descrivere il tipo di operatori)	In quale tipo di servizio? (descrivere il contesto entro cui si sviluppa l'esperienza di ascolto)	Chi ha promosso/gestisce il servizio?	Che tipo di povertà viene ascoltata/ intercettata? (descrivere i tipi di persone che si rivolgono al servizio e che sono prese in carico/ascoltate; quantificare le presenze medie se possibile)	Vengono utilizzati strumenti di raccolta dati/registrazione delle informazioni?	Nell'ambito del servizio sono previsti momenti specifici di ascolto/approfondimento delle persone/situazioni?
ISTRUZIONE (Ritardo e difficoltà scolastiche). STRANIERI. FAMIGLIA.	Parrocchia San Leone Magno di Milano - DOPOSCUOLA	Operatori volontari, pensionati ex docenti; una decina di ragazzi di 3 e 4 superiore di un liceo privato cattolico di zona che fanno "caritativa"; giovani universitari ospitati in un pensionato della parrocchia.	Doposcuola parrocchiale nei locali della Parrocchia San Leone Magno di Milano	E' stato promosso 30 anni fa su iniziativa di insegnanti che erano della parrocchia.	Circa 30 ragazzi italiani e stranieri con difficoltà scolastiche frequentanti la scuola media. Non provengono necessariamente da famiglie con difficoltà economiche. Hanno soprattutto problemi di studio e di restare soli nel pomeriggio. Qualche raro caso nel corso degli anni è arrivato su segnalazione di cooperative, centri sociali. Sono in maggioranza immigrati, a diverso livello di inserimento. C'è quasi un rapporto 1 a 1 con gli operatori.	Al momento dell'iscrizione viene compilata una scheda che, però, non è finalizzata a raccogliere informazioni sulla povertà, fragilità, ma è volta ad individuare le carenze scolastiche.	No. Anche perché sono già grandi e frequentano l'oratorio per giocare, ma non vengono accompagnati dai genitori. Solo molto raramente può succedere che il centro d'ascolto intercetti delle famiglie fragili e segnali il figlio al doposcuola, ma non viceversa.

<p>REDDITO (Nessun reddito). INDIGENZA (Accattonaggio). OCCUPAZIONE (Disoccupato)</p>	<p>Parrocchia San Leone Magno di Milano - SERVIZIO POVERI</p>	<p>Due operatori della Caritas parrocchiale</p>	<p>Locali della parrocchia, una volta ogni due settimane per un'ora circa</p>	<p>E' stato promosso 30 anni fa su iniziativa del parroco di allora.</p>	<p>120 persone circa. Alcuni sono senza dimora. Molti dormono al dormitorio, altri hanno la casa popolare e ricevono qualche sussidio. Ogni tanto, su richiesta degli assistenti sociali, ci chiedono una dichiarazione di essere seguiti dalla parrocchia. La maggioranza sono anziani, sia uomini che donne (20% ca); 15% ca sono alcolodipendenti.</p>	<p>No. L'unica cosa che chiediamo è il nome. Negli anni si è formata una lista. Ogni 15 giorni diamo 4€ a un elenco di persone, più del cibo. Si capisce che l'unica attività che fanno è quella di girare le parrocchie di Milano per fare la questua.</p>	<p>Là non facciamo ascolto perchè nel momento della distribuzione dei soldi li hai tutti addosso e tutto si svolge velocemente, non c'è tempo per l'ascolto. Se riteniamo che qualcuno sia il caso che si rivolga al centro di ascolto, lo invitiamo a fermarsi fino all'apertura del centro di ascolto (che di solito avviene un'ora dopo la distribuzione dei soldi) o fissiamo un appuntamento. Ad esempio, ad alcuni paghiamo la retta del dormitorio e quindi questi li facciamo passare dal CdA.</p>
<p>FAMIGLIA (Familiare malato). REDDITO. MALATTIA</p>	<p>Parrocchia San Leone Magno di Milano - ASSOCIAZIONE PROGETTO ACCOGLIENZA</p>	<p>Due volontari parrocchiali al giorno, dal lunedì al venerdì (tot 10).</p>	<p>Sede dell'ascolto è un locale della parrocchia, poi abbiamo attivato un n. di cell. per essere sempre a disposizione. Abbiamo 5 appartamenti: 1 di proprietà della parrocchia, 4 in locazione, per ospitare i parenti dei degenti fuori sede degli ospedali di zona.</p>	<p>Il servizio è nato nel 1991, 25° anno della parrocchia: volevamo un segno che lasciasse qualcosa. Poi nel tempo siamo diventati ONLUS.</p>	<p>Pazienti di degenti degli ospedali di zona che vengono a conoscenza del Progetto Accoglienza dal sito (denominato "A casa lontani da casa", che mette in rete le case di accoglienza) oppure da pubblicità progresso per radio e televisione. Si tratta di 5 appartamenti: due monolocali per una sola famiglia (max 3 persone) e tre locali più grandi per più persone, con presenza media di 10 giorni.</p>	<p>L'ascolto viene fatto al momento in cui le persone arrivano alla sede dell'associazione (aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 18) prima di essere accompagnati e agli appartamenti. Si tratta un ascolto limitato: si chiedono i documenti dei parenti e il certificato di ricovero del paziente in ospedale perchè ci serve per l'antimafia. Questi documenti ci servono perchè</p>	<p>A parte l'ascolto all'ingresso, magari le persone ti raccontano qualcosa mentre li accompagni agli appartamenti. Però non lo definirei un ascolto. All'inizio lo facevamo: andavamo in coppie una sera la settimana a incontrarli, ma ora non lo facciamo più, ci mancano le forze. Anche perchè i tempi di degenza si sono accorciati: ora qui fanno solo l'intervento, per le terapie vengono rimandati nelle loro regioni.</p>

						nasciamo come servizio specifico, per accogliere le persone effettivament e con problemi sanitari.	
--	--	--	--	--	--	--	--